



## **FUNCIONES Y COMPETENCIAS**

### **GERENCIA PASAJEROS EFE CENTRAL**

- Gestionar el cumplimiento de la oferta de valor definida para el segmento de clientes del servicio o de la filial.
- Operativizar los lineamientos de servicios y experiencia del cliente del grupo.
- Seleccionar en conjunto con la Matriz el segmento objetivo de clientes de cada servicio.
- Acordar con las Gerencia de Operaciones Ferroviarias y de Operaciones de Servicio de la Filial, los requerimientos de oferta de servicio para el cumplimiento de los indicadores definidos por la Matriz.
- Determinar la cantidad y calidad de los servicios que presta el personal en contacto con clientes. Para lo anterior deberá gestionar los servicios en estaciones y la administración del personal en las mismas.
- Es responsable de la gestión de estaciones y de operar los distintos canales de recaudación del pago (físicos y digitales) definidos y en coordinación con la matriz.
- Proponer e implementar mejoras en los procesos y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos de experiencia de cliente y económicos del negocio.
- Proponer e implementar nuevos servicios de transporte, rutas origen-destino a pasajeros.
- Definir la estructura de precios alineados con la estrategia y políticas del grupo.
- Es responsable por el marketing operacional: marketing en el punto de venta o trade (señalética, información al pasajero y comunicación operativa), definido por estándares de matriz. Además es responsable de las actividades bellow the line (BTL), como son activaciones, promociones y otras iniciativas en su zona y para sus servicios.
- Es responsable de las atenciones de post venta a los pasajeros y el recovery de dichos quiebres de servicio